

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.mineduacion.gov.co		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá, Colombia		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Carrera 85 D No. 46 A - 65. Complejo San Cayetano.	Bogotá D.C., Colombia	Dirección de Calidad de la Educación Preescolar, Básica y Media. Consejo Nacional de Acreditación.
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Prestación de servicios y entrega de productos misionales en educación relacionados con diseño de política e instrumentos, implementación de política, evaluación de política y servicio al ciudadano		
Service providing and development of missional products in education, related to the design of politics and instruments, politics implementation and evaluation, and citizen service.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 36-0		
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> No Aplica		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> ISO 9001:2015, ISO 14001:2015		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	María Victoria Angulo	
Cargo:	Ministra de Educación	
Correo electrónico	<a href="mailto:epaez@mineduacion.gov.co">epaez@mineduacion.gov.co</a>	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoria</b>	<b>FECHA</b>	<b>Días de auditoría)</b>
Etapa 1 (Si aplica)	N.A.	N.A.
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-07-29	0,5
Auditoría en sitio	2019-08-12/15	4,0

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Eduardo Ronderos Bermúdez	
Auditor	--	
Experto Técnico	--	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
Código asignado por ICONTEC	SC 4006-1	SA 371-1
Fecha de aprobación inicial	2006 08 23	2010 01 25
Fecha de próximo vencimiento:	2021-08-22	2021-10-24

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: AAAA-MM-DD

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?  
Si  No  NA

ISO 9001:2015: Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: No se requiere equipos de medición y la trazabilidad de las mediciones no es parte esencial para proporcionar confianza de la validez de los resultados de la medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:  
Si  No  NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:  
Si  No  NA

Se verifico el cumplimiento del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo (ISO 9001:2015) en el Proceso de Diseño de Políticas e Instrumentos - Dirección de Fomento de la Educación Superior, en el Programa, Acceso y excelencia a la educación superior, Generación E

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:  
Si  No  NA

- Ley 115 de 1994, Ley General de Educación
- Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. “El camino hacia la calidad y la equidad”
- Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la equidad”
- Ley 1324 de 2009. Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el Icfes
- Decreto 5012 de 2009 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se determinan las funciones de sus dependencias
- Decreto 854 de 2011, Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional
- Ley 715 de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?  
 Si X No

En caso afirmativo, cuáles:

El 7 de agosto del 2018 se posesiono a Maria Victoria Angulo como Ministra de Educación y se cambio la alta direccion del ministerio.

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?  
 Si  No X

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?  
 Si  No X NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?  
 Si X No  NA .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

Proceso de origen externo:
Oficina de Tecnología de Sistemas de Información

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?  
 Si  No X En caso afirmativo, cuáles:

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
 Si  No X

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?  
 Si  No X NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?  
 Si  No X NA

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
----	--	--	---------------------------------

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>			
1	<p>Numeral 4.1 (9001) 4.1 (14001)</p> <p>No se pudo evidenciar la pertinencia de la determinación del contexto de la organización con su dirección estratégica a nivel sectorial</p>	<p>Se realizo el seguimiento al análisis del contexto del Ministerio considerando su dirección estratégica a nivel sectorial</p>	Si
2	<p>Numeral 4.2 (9001) 4.2 (14001)</p> <p>En el SIG de la organización, no se pudo evidenciar que se realice seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas relevantes y sus requisitos pertinentes, y cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos pertinentes.</p>	<p>En la revisión por la dirección del año 2019 se realizo el seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, considerando las variables de poder, interés, impacto e influencia, de los cual derivo en unas medidas enfocadas a la mejora continua, que se consideraron para la estructuración de los mapas de riesgos y oportunidades.</p>	Si
3	<p>Numeral 4.3 (9001) 4.3 (14001)</p> <p>No se pudo evidenciar el soporte acerca de la metodología utilizada para la determinación de los límites y la aplicabilidad del SIG para establecer su alcance, considerando las cuestiones externas e internas, los productos y servicios proporcionados por la organización, así como su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia sobre las actividades, productos y servicios del MEN.</p>	<p>En el manual de calidad se determino el alcance del sistema de gestión de la calidad y ambiental considerando los factores externos e internos, los productos y servicios que entrega el Ministerio.</p>	Si
4	<p>Numeral 6.1.1 (9001) 6.1.1 (14001)</p> <p>No se pudo evidenciar en el SIG de la organización, que se aborde sistemáticamente la determinación de las oportunidades y su correspondiente gestión en cuanto a identificación, evaluación, controles, tratamiento y documentación pertinente.</p>	<p>Se estableció el documento "Metodología de gestión de oportunidades2. El día 5 de diciembre del 2018 se divulgo la metodología para la gestión de riesgos y oportunidades y a partir de esa fecha se implemento.</p>	Si
5	<p>Numeral 6.1.2 (14001)</p> <p>En la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, PM-FT-02, no se encontraron identificados como aspectos ambientales en los que el MEN se puede influir, algunos relacionados con productos y servicios usados por la</p>	<p>Se verifico la matriz de aspectos e impactos ambientales, incluyendo los relacionados con las actividades de los contratistas entre otros fumigación y mantenimiento de ascensores.</p>	Si

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS				
	organización o con procesos contratados externamente (como, por ejemplo: fumigación, mantenimiento de ascensores).			
6	<p>Numeral 6.1.1 (9001) 6.1.1 (14001)</p> <p>En la Sede San Cayetano no se pudo evidenciar: el Plan de Respuesta a Emergencias y contingencias para la sede</p>	<p>En la sede externa del Ministerio se verifico el plan de emergencia, para responder ante situaciones de emergencia alineado con el plan de emergencia de la administración de la edificación en la cual se encuentra.</p>		Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA				
<p><b>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</b></p> <p><b>Planeación y Desarrollo Organizacional</b></p> <p>La consolidación del plan anual, facilitando el acceso a toda información y de esta forma tener un una mejor comprensión del desempeño del Ministerio y si es del caso la necesidad de tomar acciones.</p> <p>El establecimiento de la metodología para la gestión del cambio, teniendo en cuenta un enfoque de humanización, que busca incentivar al personal para su implementación y al mismo tiempo compromiso con el Ministerio.</p> <p><b>Proceso de Diseño de Políticas e Instrumentos - Dirección de Fomento de la Educación Superior</b></p> <p>El Programa, Acceso y excelencia a la educación superior, Generación E, buscando la participación de la población desfavorecida, pero con restricciones para asegurar el acceso al programa de la población objetivo.</p> <p><b>Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Fortalecimiento Institucional</b>  <b>Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo</b></p> <p>La nueva herramienta informática para la administración de las asistencias técnicas, con el Modulo de programación de las asistencia técnica y seguimiento a los compromisos</p> <p><b>Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Monitoreo y Control</b></p> <p>La metodología para la organización y administración de los documentos del proceso (Sharepoint), permitiendo identificar el avance de cada proceso y tomar acciones requeridas</p> <p><b>Proceso de Gestión de Servicios TIC</b></p> <p>La tercerización del servicio de asistencia a los sistemas, que permite contar con niveles de servicio mas altos, pero al mismo tiempo se cuenta con una herramienta informática propia para el seguimiento que permite un control objetivo al servicio.</p> <p>Las herramientas informáticas con que cuenta el Ministerio que facilitan el desarrollo de las actividades y este debería redundar en procesos con niveles mas eficientes.</p>				

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

##### **Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Inspección y Vigilancia**

La herramienta informática para el seguimiento a los procesos de control y vigilancia, de forma que permita evidenciar el avance de cada uno y la necesidad de acciones en caso de desviaciones.

La organización para el manejo de la información del proceso, permitiendo acceder fácilmente a los documentos y de esta forma evidenciar la trazabilidad de las gestiones

##### **Gestión Ambiental**

Los buenos resultados en el aprovechamiento de los residuos con niveles hasta del 70%, que son el resultado de las buenas gestiones ambientales desarrolladas en el Ministerio.

Las piezas de comunicación, resaltando los malos comportamientos y actitudes para generar la toma de conciencia ambiental y aumentar su compromiso con el medio ambiente.

##### **Proceso de Atención al ciudadano**

El control y seguimiento a las pqr's, presentando un balance de las gestiones desarrolladas por los funcionarios del Ministerio, y permite evidenciar las debilidades de algunas dependencias para que la alta direcciones realice las gestiones necesarias y se tomen las medidas requeridas hasta su solución.

El proyecto para la adecuación de la sala para la atención al usuario, buscando mejorar las condiciones para la prestación del servicio y resaltar la imagen institucional.

#### **4.2 Oportunidades de mejora**

##### **Proceso de Diseño de Políticas e Instrumentos - Dirección de Fomento de la Educación Superior**

Considerar la revisión del procedimiento para la elaboración y control a los diseños, incluyendo definiciones de la revisión, verificación y validación en términos del ministerio para que se facilite su comprensión y aplicación.

##### **Proceso Gestión del Talento Humano**

Continuar con las gestiones para asegurar que el nuevo personal sea competente de acuerdo a los requisitos del manual de funciones

##### **Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Fortalecimiento Institucional** **Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo**

Mayor control a la información de soporte al cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos, de forma que se asegure su conservación y disponibilidad para evidencia la conformidad de las gestiones realizadas. Ejemplo Asistencia técnica a la SEC de Mosquera, no se encontró la aprobación de la agenda y su comunicación al cliente.

Proceso de Diseño, Implementación y evaluación de Políticas e Instrumentos - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Continuar con el proyecto para optimizar las convalidaciones, reestructurando el procedimiento con la eliminación de puntos muertos para agilizar las actividades, y mejorar la satisfacción del cliente

##### **Proceso de Implementación de la Política - Subdirección de Monitoreo y Control**

Fortalecer el control al acceso para los correos electrónicos del personal en permiso o vacaciones, de forma que ante una emergencia su pueda reaccionar y permitir el acceso

Considerar incluir dentro de la actualización de la guía 8, un anexo con los cambios en las versiones, de forma que facilite su comprensión e implementación.

##### **Proceso de Gestión de Servicios TIC**

Cuando se presenten cambios en las condiciones de una orden de prestación de servicio con un escalonamiento, incluir la novedad para la realización de un análisis que determine su causa y si es del caso la acciones para que no vuelva a presentarse.

Fortalecer el seguimiento a las acciones planteadas en el análisis a los resultados de los indicadores, de forma que se asegure su implementación y evaluación de su eficacia en aras de la mejora continua

##### **Gestión Ambiental**

Fortalecer el análisis a los resultados de los programas, de forma que permita evidenciar su evolución y la cooperación del personal para el cumplimiento de las metas.

##### **Auditorías Internas**

En la realización de las auditorías internas, considerar la priorización en el seguimiento a la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el control a la información documentada, no es el fin del sistema sino un apoyo para permitir evidenciar la conformidad de los productos y servicios prestados por el Ministerio.

Considerar la realización de sensibilizaciones en la identificación de la causa raíz para las no conformidades, de forma que fortalezca su determinación y de esta forma facilite la generación de acciones correctivas que aporten valor agregado.

Considerar ampliar la información de los requisitos de los auditores internos, de forma que se eviten confusiones y sean claramente determinados.

#### 5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

##### **5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
61177 (corrido del año 2019)	Derechos de petición con el 38% y de ellos la mayor tendencia es por convalidaciones	Se reciben y tramitan de acuerdo a los lineamientos establecidos hasta su solución
36580 (año 2018)	Derechos de petición con el 96% y de ellos la mayor tendencia es por convalidaciones	Se reciben y tramitan de acuerdo a los lineamientos establecidos hasta su solución

Se evidencia un aumento significativo en el año 2019, el cual es considerado por la inmigración desde Venezuela

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: No se reportan la ocurrencia de accidentes o emergencias ambientales.

5.1.3. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas. No se reporta la ocurrencia de eventos

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  NA

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No

5.1.6. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)  
 Si  No .

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	--
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?  
Si  No X NA .

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

El ciclo de auditorías internas fueron realizadas entre el 15 de mayo y el 14 de junio del 2019, incluyendo todos los procesos del Sistema.

Para la realización de las auditorías se conto con personal interno, que cuenta con formación en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 19011:2012 y experiencia en la realización de auditorías internas.

Como resultado de las auditorías internas se identificaron no conformidades para las cuales se establecieron las correcciones, análisis de causa y acciones correctivas, las cuales se encuentran en proceso de implementación de acuerdo a los tiempos establecidos.

Los informes presentan un balance del sistema de gestión.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La última revisión por la dirección fue realizada el 25 de junio del 2019, incluyendo todas las entradas y salidas requeridas por las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Dentro de la revisión se realizo el seguimiento a la planeación estratégica del Ministerio, incluyendo la política y objetivos del sistema.

Como resultado de la revisión por la dirección se establecieron acciones que conllevan a la mejora continua

El informe presenta un balance consistente del sistema

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
Si  No X NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
Si  No  NA X

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
Si  No  NA X

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
Si X No .

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoria? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoria que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: AAAA-MM-DD

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001**

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder: Eduardo Ronderos Bermúdez</b>	Fecha	2019	08	16

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	--

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		
Dirección del sitio:	Calle 43 57-14, Centro Administrativo Nacional CAN Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	María Victoria Angulo		
Cargo:	Ministra de Educación Nacional	Correo electrónico	epaez@mineducacion.gov.co
Alcance: Prestación de servicios y entrega de productos misionales en educación relacionados con diseño de política e instrumentos, implementación de política, evaluación de política y servicio al ciudadano.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Eduardo Ronderos Bermúdez (ERB) Cel.: 3105754502	Correo electrónico	eronderos@icontec.net
Auditor:	--	Auditor	--
Experto técnico:	--		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019-08-12	8:00	8:30	Reunión de apertura	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
2019-08-12	08:30	11:00	Proceso de Planeación 9 (4, 5, 6, 7.4, 9.1) 14 (4, 5, 6)	ERB	Camilo Gutierrez Jefe Oficina asesora de Planeación y Finanzas
2019-08-12	11:00	12:00	Proceso de Planeación 9 (9.3) 14 (9.3)	ERB	Edna del Pilar Paez Subdirectora de Desarrollo Organizacional
2019-08-12	12:00	13:00	Receso		
2019-08-12	13:00	15:00	Proceso de Diseño de Políticas e Instrumentos Dirección de Fomento de la Educación Superior 9 (7.1.3, 7.1.4, 8, 9.1.1) 14 (8.1)	ERB	Carolina Guzmán Directora de Fomento Wilfer Valero Subdirección de Desarrollo sectorial Miguel Calderón Subdirector de Apoyo a la Gestión de las IES
2019-08-12	15:00	16:30	Proceso Gestión del Talento Humano 9 (7.1.2, 7.2, 7.3) 14 (7.2, 7.3)	ERB	Edna Patricia Ortega Subdirectora de Talento Humano
2019-08-12	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2019-08-13	8:00	10:00	Proceso de Implementación de la Política Subdirección de Fortalecimiento Institucional 9 (7.1.3, 7.1.4, 8, 1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1) 14 (8.1)	ERB	Claudia Gómez Subdirectora de Fortalecimiento Institucional
2019-08-13	10:00	12:00	Proceso de Implementación de la Política Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo 9 (7.1.3, 7.1.4, 8, 1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1) 14 (8.1)	ERB	Miguel Alejandro Jurado Subdirector de Recursos Humanos del Sector
2019-08-13	12:00	13:00	Receso		
2019-08-13	13:00	16:30	Proceso de Diseño, Implementación y evaluación de Políticas e Instrumentos	ERB	Mayte Beltrán Subdirectora de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior. 9 (7.1.3, 7.1.4, 8, 9.1.1) 14 (8.1)		
2019-08-13	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2019-08-14	8:00	10:00	Proceso de Implementación de la Política Subdirección de Monitoreo y Control 9 (7.1.3, 7.1.4, 8,1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1) 14 (8.1)	ERB	Oscar Manrique Subdirector de Monitoreo y Control
2019-08-14	10:00	10:30	Plan de Emergencia 14 (8.2)	ERB	Edna Patricia Ortega Subdirectora de Talento Humano Jose Orlando Cruz Subdirector de Gestión Administrativa
2019-08-14	10:30	12:00	Proceso de Gestión de Servicios TIC 9 (7.1.3) 14 (7.1)	ERB	Roger Quirama Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
2019-08-14	12:00	13:00	Receso		
2019-08-14	13:00	16:30	Proceso de Implementación de la Política Subdirección de Inspección y Vigilancia 9 (7.1.3, 7.1.4, 8,1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1) 14 (8.1)	ERB	María Antonieta Vásquez Subdirectora de Inspección y Vigilancia
2019-08-14	16:30	17:00	Balance diario	ERB	
2019-08-15	8:00	12:00	Gestión Ambiental 14 (6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2, 8.1, 8.2)	ERB	Jose Orlando Cruz Subdirector de Gestión Administrativa Edna del Pilar Paez Subdirectora de Desarrollo Organizacional
2019-08-15	12:00	13:00	Receso		
2019-08-15	13:00	14:00	Proceso de Servicio al Ciudadano	ERB	Dora Inés Ojeda

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			9 (8.2.1) 14 (7.4)		Unidad de atención al Ciudadano
2019-08-15	14:00	15:30	Auditorías Internas 9 (9.2, 10) 14 (9.2, 10)	ERB	María Helena Ordoñez Jefe Oficina Control Interno
2019-08-15	15:30	16:30	Preparación informe de auditoría	ERB	Auditor líder y equipo auditor
2019-08-15	16:30	17:00	Reunión de Cierre	ERB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En toda la auditoría se verificarán los requisitos relacionados con Política, Responsabilidad, Autoridad, Roles, Comunicación interna, abordar riesgos y oportunidades, Información documentada					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (---) Mayores (---) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (---) menores (---) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : _____	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique _____	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
María Victoria Angulo	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.